



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

Chambre du patient :

Téléphone de la chambre : 04 - 42 - 62 - -

Clinique mediazur
Avec vous vers la consolidation d'un avenir plus sûr !

1100 avenue de la sainte Baume, Quartier Les Boyers

13720 LA BOUILLADISSE

Tel : 04 42 62 97 93 - Fax : 04 42 62 97 94

contact@clinique-mediazur.fr - www.clinique-psychiatrique-mediazur.fr

Version Mars 2023

Le mot de la Direction

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Bienvenue à la Clinique MEDIAZUR

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous.

Il vous permet de retrouver les informations dont vous pourriez avoir besoin lors de votre admission, durant votre séjour ou au moment de votre sortie.

Puisque votre situation et votre état de santé nécessitent une hospitalisation dans notre établissement, soyez certain(e) que l'ensemble des équipes médicales, soignantes, administratives, hôtelières et techniques mettrons tout en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge et des soins individualisés de qualité afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Conformément aux directives du Ministère des Solidarités et de la Santé, notre établissement est engagé depuis les années 2000 dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Certifié par la Haute Autorité de Santé, il est également investi dans plusieurs démarches au cœur desquelles vous trouvez la prise en charge de la douleur, l'hygiène hospitalière, la prise en charge nutritionnelle....

Par ailleurs, l'objectif de ce livret est de vous rappeler vos droits, nos engagements à votre égard mais aussi vos obligations.

Bien sûr, si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations plus personnelles, les équipes médico soignantes ainsi que l'ensemble des professionnels de l'établissement seront à votre écoute afin de répondre à vos questions.

Enfin, je vous invite vivement à compléter l'enquête de satisfaction qui vous sera proposée lors de votre départ afin de nous faire part de vos remarques et avis sur votre séjour à la Clinique MEDIAZUR, qui, j'en suis persuadée, aura contribué à l'amélioration de votre bien être.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un agréable séjour parmi nous.

Samantha BRICOUT DUCLAUD,

Directrice générale

Signé le 31/03/2023

Ce livret contient

1

Présentation de la clinique

PAGE 4

2

S'orienter dans Mediazur

PAGE 5

3

Les professionnels qui vous entourent

PAGE 6

4

Préparer votre séjour

PAGE 8

5

Vos frais d'hospitalisation

PAGE 10

6

Votre séjour parmi nous

PAGE 11

7

Votre sortie

PAGE 14

8

Vos droits et Obligations

PAGE 16

9

Qualité sécurité des soins

PAGE 19

10

Se rendre à la clinique

PAGE 20

01. PRESENTATION DE LA CLINIQUE MEDIAZUR



La Clinique MEDIAZUR est un établissement d'hospitalisation privé psychiatrique mixte, spécialisé dans l'accueil de patients adultes présentant des troubles psychiatriques compatibles avec des soins à visée de **Réinsertion, Réhabilitation et Réadaptation.**

75 lits

d'hospitalisation complète

2 unités

de soins

3500 m²

de locaux

L'établissement est situé entre Marseille et Aix en Provence, dans la campagne de la petite ville de la Bouilladisse desservie et accessible par le réseau autoroutier et le réseau d'autobus gratuit de l'Agglomération dont les patients peuvent profiter.

Etabli sur le flanc d'une colline dans le calme d'une pinède, notre structure se compose de deux bâtiments de 3500 m² qui sont régulièrement rénovés, et d'un parc arboré qui les entoure nous permettant de vous recevoir dans un cadre agréable.

► *Notre Mission*

Notre mission, définie par l'ARS (Agence Régionale de Santé), consiste à réadapter des personnes présentant des troubles psychiatriques, dans le but de restaurer des liens sociaux, de préparer leur autonomie et ce en vue de leur réinsertion.

Notre prise en charge doit permettre : de poursuivre les soins psychologiques et somatiques, d'évaluer les compétences sociales, relationnelles, professionnelles et la réadaptation psychosociale du patient.

L'établissement doit apporter un soutien à la prise en charge des patients en s'inscrivant dans la filière de soins, dans les réseaux de santé mentale et dans les dispositifs d'accès au logement.

Tous les moyens sont mis en œuvre afin de favoriser votre réadaptation en fonction de vos objectifs tant dans votre milieu socioprofessionnel que social ou encore familial.

Médiazur, Avec vous vers la consolidation d'un avenir plus sûr!

02. S'ORIENTER DANS MEDIAZUR

► *Unité 1*

« LES 400 » 2EME ETAGE



Accès à l'unité 2 par la passerelle,
Ch 402 à 404
Bureau service social

« LES 300 » 1ER ETAGE



Salle de restaurant, salon TV, Magasin associatif,
Ch 301 à 308

« LES 200 » REZ DE CHAUSSEE



Accès par la cour centrale, Ch 201 à 208, Accueil et bureaux
Administratifs, Bureau Cadre de santé, salle 1 d'Ergothérapie,
Infirmierie Unité 1, Bureau Psychiatre, Bureau Généraliste, Bureau
Psychologue, Bureau animateurs thérapeutiques

« LES 100 » REZ DE JARDIN



Ch 101 à 111, salon TV

► *Unité 2*

« LES 600 » 2EME ETAGE



Salle 2 d'Ergothérapie, bureau Psychologue, Salle de réunion,
Ch 601 à 618

« LES 500 » 1^{ER} ETAGE



Infirmierie Unité 2, Bureau Psychiatre, Salle de sport, salle de bain
commune, Salon Beauté, Salon TV, Ch 501 à 516

03. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

Dès votre arrivée, et tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer des membres du personnel, hommes et femmes, ayant des responsabilités différentes et des fonctions complémentaires. Cette équipe pluridisciplinaire travaille en concertation et assurera votre prise en charge thérapeutique individualisée.

► *L'équipe médicale*

Le **médecin psychiatre** est le référent de votre séjour. Il concourt à votre prise en charge médicale, établit avec vous votre projet thérapeutique et réévalue votre traitement et l'évolution de votre séjour lors de sa consultation (1 à 2 fois par semaine)

Le **médecin généraliste** assure votre suivi somatique autant de fois que nécessaire durant votre séjour. Il est le garant de votre suivi diététique et prescrit, si nécessaire un régime en lien avec votre état de santé.

► *L'équipe sociale*

Notre **assistante sociale** est à votre écoute et vous informe sur vos droits ; Elle évalue vos besoins et vous accompagne dans les démarches liées à votre séjour.

En lien avec la **référente médico-sociale**, l'équipe sociale vous apporte son concours dans la préparation des modalités de votre sortie. Elles vous accompagnent en concertation avec les professionnels soignants de la clinique, les organismes et structures externes et travaillent en lien avec les tutelles et curatelles.

► *L'équipe paramédicale*

Coordonnée par la **cadre de santé**, celle-ci gère l'organisation des soins sur les différentes unités de l'établissement. Les équipes soignantes veillent à la qualité, à la sécurité et au bon déroulement de votre prise en charge

- Les **infirmiers**, dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.
- Les **aides-soignants** prennent en charge les soins d'hygiène générale, veillent à votre confort et prennent soin de votre environnement.
- Les **animateurs thérapeutiques** assurent des activités de socialisation et de réinsertion, organisent le planning des sorties thérapeutiques
- **L'ergothérapeute** et **l'art-thérapeute** stimulent votre autonomie en des ateliers à visées thérapeutiques.
- Les **psychologues** assurent les psychothérapies individuelles en vous proposant une écoute, un soutien et un accompagnement dans le cadre de votre prise en charge. La proposition de techniques plus spécifiques telles que l'hypnose ou l'EMDR peut vous être faite afin de faciliter votre prise en charge.
- Le **pharmacien** est le garant du circuit du médicament. Il collabore à la pertinence des traitements médicamenteux, complémentarité des soins qui vous sont prodigués.

► *L'équipe hôtelière et technique*

- **Les Employés des Services Généraux**

Elles ont en charge le nettoyage de vos chambres, des locaux communs et professionnels ainsi que des accès intérieurs de l'établissement. Elles vous fournissent les draps propres pour changer votre lit une fois par semaine. Elles sont le premier interlocuteur auprès duquel vous pouvez faire remonter vos besoins hôteliers.

- **Le personnel Technique et Logistique**

Ils assurent la maintenance des locaux, de la sécurité, de certains matériels ainsi que l'entretien général et la réfection des bâtiments et des jardins. Ils peuvent être amenés à réaliser de petits chantiers au sein de la structure dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de votre séjour.

► *L'équipe administrative*

Chargées de votre accueil, de votre information, de la gestion administrative de votre séjour pour certaines ou encore responsable des dossiers, des fournisseurs, de la gestion du personnel, du management, de l'organisation du travail, de la gestion financière de l'établissement, et de sa démarche qualité pour d'autres..., elles contribuent à la réalisation administrative de votre prise en charge.



Pour faciliter leur identification, chacun de vos interlocuteurs porte un badge précisant son prénom et sa fonction ou une tenue spécifique identifiée.

Les Infirmiers portent des tenues toute blanches

Les Aides-Soignants portent des tenues bleues ciel

Les Employées des Services Généraux portent des tenues blanches avec un liseré bleu

Confidentialité

L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect de la confidentialité des informations vous concernant, il est soumis au secret professionnel.

04. PREPARER VOTRE SEJOUR A MEDIAZUR

► *Votre admission*

Tous les séjours à MEDIAZUR sont programmés, (nous n'accueillons pas les urgences.)

Afin d'être pris en charge dans les meilleures conditions, il sera nécessaire de faire remplir un dossier de demande d'admission par votre ou vos médecins et de nous le faire parvenir dans les plus brefs délais.

Ce dossier pourra vous être envoyé sur simple demande (mail, téléphone, courrier...) Il est également téléchargeable sur notre site internet:

www.clinique-psychiatrique-mediazur.fr

Dès sa réception, il sera étudié par notre Commission d'Admission et une réponse vous sera transmise au plus vite.



Les admissions se font du lundi au jeudi, de 09h à 12h. (Sauf exception)



Le jour de votre admission, il est nécessaire de vous présenter à l'accueil administratif au rez de chaussée de l'Unité 1 muni de :

- Votre carte d'assuré(e) sociale à jour (carte vitale) et/ou attestation en cours de validité
- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport...)
- Votre carte de Mutuelle ou carte CSS, si vous en êtes bénéficiaire
- En cas de transfert d'un autre établissement, votre Bulletin de sortie.
- Si vous avez un traitement, votre ordonnance à jour.

Nous vous demanderons aussi :

- Un chèque de caution (non encaissé) pour couvrir le Forfait Journalier (450€ au 1er juillet 2011) sauf si vous bénéficiez de la CSS
- Un chèque de caution de 15€ (non encaissé) pour la clef de chambre
- Votre Argent de Vie (si vous êtes sous tutelle ou sous curatelle)
- Les coordonnées de votre Médecin Traitant
- Tout examen ou renseignement qui pourrait nous être utile pour votre prise en charge.

Argent et objet de valeur

Toute personne admise dans l'établissement est invitée, lors de son admission, à déposer les objets et valeurs en sa possession. Ces objets et documents seront gardés dans un coffre-fort sécurisé au sein de la clinique.

Le retrait de vos biens s'effectue pendant les heures d'ouverture du bureau des admissions. (Uniquement l'après-midi en ce qui concerne l'argent).

La clinique Médiazor se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de dégradation ou de vol pour tout objet ou valeur non confiés.

Séjour Confidentiel

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

Vous pouvez demander à l'accueil administratif la non-divulcation de votre présence au sein de l'établissement ainsi que la non-réception d'appels téléphoniques.



La Chambre particulière

■ Pour Convenance personnelle

L'établissement vous propose, sous réserve de disponibilités, de bénéficier d'une chambre particulière. Celle-ci fait l'objet d'un forfait journalier dont le montant à votre charge est affiché à l'accueil de l'établissement et peut vous être communiqué par le service d'admission.

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour une prise en charge éventuelle de leur part pour tout ou partie du montant.

Selon les conditions d'obtention de la chambre seule, la mise à disposition de la chambre particulière peut être interrompue en cours de séjour si le service de soins est dans l'obligation d'attribuer cette chambre à un autre patient pour raison médicale ou si vous (ou votre mutuelle) ne vous acquittez plus du tarif en vigueur.

■ Pour raison médicale

Il est possible que, même sans participation financière, vous puissiez bénéficier d'une chambre seule pour raison médicale et sur prescription de votre médecin psychiatre référent au sein de Médiazor.

Dans ce cas, vous resterez en chambre seule tout au long de votre séjour.



La personne à prévenir

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin de séjour et sortie de l'établissement...)

Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.



La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi n°2002-303 du 4mars 2002)

Son rôle : vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors d'entretiens médicaux importants si vous le souhaitez afin de vous aider à prendre des décisions concernant votre état de santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouviez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

En cas de Tutelle : une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

05. VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Les tarifs sont affichés au bureau des admissions et peuvent vous être communiqués par téléphone.

Ils sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- D'un tarif journalier de prestation (ou frais de séjour) : il correspond aux coûts des soins, notamment les médicaments, le personnel, les examens...
- Du forfait journalier : son montant est arrêté par les autorités de l'Etat. Il correspond à votre participation aux dépenses hôtelières, notamment, la restauration, l'entretien des chambres...
- Des prestations non couvertes par l'assurance maladie et/ou la couverture complémentaire. (TV, Wifi...)



Ce que vous aurez à payer

1 Vous êtes assurés social

- **Vous êtes pris en charge à 100% par l'assurance maladie :**

Seul le forfait journalier vous sera facturé. (Les exonérations sont précisées à la rubrique « forfait journalier hospitalier »)

- **Vous êtes pris en charge à 80% par l'assurance maladie :**

Une partie des frais de séjour n'est pas pris en charge par l'Assurance Maladie et vous est facturée. Ce ticket modérateur est associé au forfait journalier.

Certaines situations exonèrent le patient du ticket modérateur.

- ✓ A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation (attention, pour les 30 premiers jours vous avez 20% du tarif de prestation à payer)
- ✓ En cas d'accident du travail

2 Vous adhérez à une mutuelle

Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie des frais hospitaliers non couverts par l'Assurance Maladie (ticket modérateur, forfait journalier, participation forfaitaire annexe de l'assuré...)

Si votre mutuelle a passé une convention de tiers payant avec la Clinique, la facture lui sera directement adressée.

Dans le cas contraire, vous devez faire l'avance des frais. Vous adresserez ensuite à votre mutuelle votre avis des sommes à payer pour le remboursement de ces frais.

Le forfait journalier hospitalier

La plupart du temps, il est pris en charge par votre mutuelle si vous en avez une. A défaut, vous devez régler le forfait journalier jusqu'au jour de votre sortie inclus.

Toutefois, vous en serez exonéré (e) dans les cas suivant : Hospitalisation à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, Pensionnés militaires ou victime de guerre (art.115)

La Complémentaire santé solidaire (CSS)

La CSS (ex CMU) vous permet d'avoir accès à une complémentaire santé avec ou sans contribution financière, selon votre situation et vos ressources financières.

Pour l'obtenir, adressez-vous à la caisse du régime social dont vous dépendez ou en cas d'urgence, au service social de l'établissement

06. VOTRE SEJOUR PARMIS NOUS

Vos repas

Vos repas sont servis en salle de restauration aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner 8H30 à 9H15
- Déjeuner 12H00 à 12H45
- Dîner 18H30 à 19H15

L'équipe de restauration prépare chaque jour des repas qui sont adaptés à vos besoins. Nous proposons uniquement des régimes sans poisson, sans viande, végétarien, sans porc et diabétique (hypocalorique).

En dehors de prise en compte d'allergie alimentaire, nous ne pourrions pas assurer les régimes trop spécifiques (végétalien, sans gluten,...). Contactez-nous pour plus d'information.

Pour votre anniversaire, l'établissement aura le plaisir de vous offrir un gâteau.

Des distributeurs automatiques de boissons sont à votre disposition dans les deux unités de soins.

Votre confort

L'équipe hôtelière procède à un entretien quotidien de votre chambre et à un change hebdomadaire de draps le jeudi.

Une buanderie en libre-service se situe dans l'unité 2 de la clinique. Equipée d'un lave-linge et d'un sèche-linge à monnayeur ainsi qu'un fer et une table à repasser, cette pièce vous offre la possibilité d'entretenir votre linge personnel. L'entretien du linge personnel des patients qui ne peuvent le faire eux-mêmes est pris en charge par le personnel de l'établissement.

Afin de garantir l'intégrité de vos affaires personnelles, les chambres doubles sont dotées de deux placards pouvant être sécurisés à l'aide de cadenas (non fournis).

Merci de signaler tout problème dans votre chambre au personnel de ménage.

► Les services proposés

Le service Administratif est ouvert du lundi au vendredi de **10h à 12H** et de **14H30 à 17H** pour toutes les demandes ou informations concernant:

Le courrier

Vous avez la possibilité de recevoir ou d'envoyer du courrier lors de votre séjour :

- Le courrier reçu vous sera déposé dans les infirmeries dans la matinée
- Le courrier à expédier devra être déposé avant 11h au secrétariat du lundi au vendredi.

Le téléphone

La clinique met à votre disposition un téléphone fixe dans votre chambre permettant uniquement de recevoir les appels.

Nous vous rappelons que l'usage de votre téléphone portable est possible mais doit respecter les règles communautaires et de confidentialité.

Internet

La clinique propose à ses patients disposant d'un ordinateur ou d'un smartphone la possibilité de se connecter à un réseau WIFI public.

Afin d'en bénéficier, une demande auprès du secrétariat doit être effectuée.

La télévision

Trois salons de télévision sont à la disposition des patients de 9h00 à 23h00.

Dans les **chambres particulières**, une location de télévision est possible pour une durée **minimum de 1 semaine**.

Merci de vous adresser au secrétariat pour les Tarifs et cautions.

Prise en charge médicamenteuse

L'administration des traitements médicamenteux se déroule dans les infirmeries de chaque unité aux horaires suivants :

- 08h30
- 12h45
- 18h00
- 20h30 à 22h30



Accès au service Social

Une assistante sociale pourra vous aider à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratifs. Elle vous informe de vos droits et vous aide éventuellement à les faire valoir.

Elle peut vous recevoir sur rendez-vous ou pendant ces plages de permanence.

Le service social pourra participer à l'organisation de votre projet de sortie avec vous, votre famille, tutelle et l'équipe soignante afin de préparer votre retour à domicile ou vous accompagner dans les démarches administratives pour une admission dans une structure adaptée à votre état de santé.



Les activités thérapeutiques

Différentes activités thérapeutiques vous sont proposées dans le cadre de la prise en charge et en relation avec votre projet de soins.

Le programme de la semaine, variable, est présenté lors de la réunion communautaire et est affiché sur les panneaux d'affichage

Il comporte des activités de type :

■ Nos outils thérapeutiques :

- ▶ Musicothérapie
- ▶ Méditation
- ▶ Relaxation

■ Les ateliers thérapeutiques à médiation :

- | | | | |
|---|--|--|---|
| ▶ Artistique | ▶ Corporelle | ▶ Cognitive | ▶ Les groupes d'expression |
| <ul style="list-style-type: none">• ateliers créatifs,• art-thérapie,• argile,• théâtre,• karaoké,• peintures, etc.. | <ul style="list-style-type: none">• danse,• beauté,• sport,• potager,• ping-pong,• médiation animale, etc.. | <ul style="list-style-type: none">• Mémoire et réflexion,• dictée,• jeux de société, etc.. | <ul style="list-style-type: none">• Les dépendances• Groupe de parole, etc.. |

■ Les sorties thérapeutiques

Elles sont variées et sont réalisées par nos animateurs thérapeutiques : Excursions, visites, mer, piscine, cinéma, bowling, grande surface, etc..

■ Le café-boutique

Il est géré avec la participation des patients par une association «VOUS et NOUS CONTACT» ; il permet les achats de première nécessité et la consommation de boissons et d'aliments.

Les bénéfices servent à réaliser des activités supplémentaires



Votre famille et vos amis sont les bienvenus dans la clinique tous les jours de **13h à 18h** à l'exception du mardi de **15h à 18h**.

Les visiteurs doivent signaler leur présence à l'infirmierie ou au secrétariat dès leur arrivée.

Le secrétariat se tient à la disposition de votre famille ou de vos amis qui souhaitent déjeuner dans nos locaux. Ils peuvent acheter leur ticket de repas la veille au secrétariat pour 12€. Le ticket doit être remis au personnel de cuisine en salle.

Notre secrétariat pourra également vous renseigner sur les possibilités hôtelières à proximité.

Le calme et la tranquillité contribuent à votre confort et votre rétablissement. Ils sont donc de rigueur dans toute la clinique. Merci à vous, ainsi qu'à vos visiteurs de les respecter.

Les animaux de compagnie sont interdits.

▶ *Les sorties*

Les sorties sont autorisées :

Le matin : de **9H à 11H30**

L'après-midi : de **13H à 18H** et de **15H à 18H**
uniquement le mardi

Elles doivent être signalées à l'infirmierie au départ et au retour. Une sortie à la journée peut être autorisée avec l'accord du médecin psychiatre.



Un bus à la demande (Service gratuit) est disponible pour les trajets jusqu'au village. Depuis l'arrêt Valla de Rigon (Au portail) jusqu'à La Bouilladisse Gare.

2 trajets par jour :

Matin : Aller 9h15 Retour 11h15

Après-midi : Aller 13h Retour 15h15

Un réseau de transport en commun gratuit sur l'agglomération vous permettra de vous rendre facilement à Aubagne, Marseille ou encore Aix en Provence et leurs environs.

▶ *Les permissions*

Au cours de votre séjour et à titre thérapeutique, une permission d'une durée maximale de 48 heures et à votre demande, peut être acceptée après accord de votre médecin psychiatre.

Les accords sont demandés lors de la consultation hebdomadaire, toute absence à la consultation entraîne l'annulation des permissions et sorties à la journée.

Les frais de transport resteront à votre charge à l'exception des sorties d'essai thérapeutique qui peuvent être plus longues et dont une partie du transport peut être pris en charge par l'Assurance maladie.

07. VOTRE SORTIE

Le jour de sortie est fixé en accord avec votre médecin référent en fonction de votre projet et de votre état de santé.

Vous allez préparer votre sortie avec toute l'équipe soignante et si nécessaire l'assistante sociale.

Le matin de votre départ, nous vous demandons de libérer votre chambre pour 9H après avoir vérifié que vous n'oubliez rien. Si nécessaire, vos affaires seront placées dans la bagagerie en attendant l'heure de votre départ et vous pourrez patienter dans l'un de nos salons ou lieu de vie commun.



Avant votre départ vous devez vous présenter au secrétariat pour :

- Ramener les clefs de votre chambre ;
- Récupérer votre bulletin de situation que vous remettrez à votre employeur et à votre organisme d'assurance maladie ;
- vous acquitter des frais éventuels restant votre charge ;
- Obtenir toute la correspondance médicale ; votre compte rendu d'hospitalisation, votre ordonnance de sortie, un arrêt de travail, une prescription de transport si nécessaire et vos documents médicaux personnels (radiographie, scanners, bilans sanguins...).

Si vous êtes transféré vers un autre établissement, pour plus de sécurité, ces documents seront confiés à la société de transport responsable de votre transfert.

Si vous avez déposé des objets ou valeurs, n'oubliez pas de les récupérer

Veillez aussi à récupérer le traitement avec lequel vous êtes peut être arrivé.



Organiser la suite des soins

Nous organisons votre prise en charge dans notre établissement et faisons en sorte que la continuité des soins soit effective lors de votre retour à domicile ou lors d'un transfert dans un autre établissement de santé.

Si vous retournez à votre domicile ou dans un autre lieu de vie, votre médecin traitant recevra un compte rendu d'hospitalisation dans les jours suivants votre sortie. Si un traitement ou des soins spécifiques sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise et vous quitterez l'établissement avec 48h de traitement afin de vous laisser le temps de vous organiser pour la suite.

Si vous avez une prescription pour un suivi spécifique en CMP, hôpital de jour ou des soins de ville (infirmière libérale...) ou autre, les rendez-vous seront pris ou les contacts vous seront laissés afin de donner une suite favorable à votre hospitalisation.

► *Sortie contre avis médical*

La clinique respecte votre liberté individuelle. Vous pouvez interrompre votre hospitalisation à tout moment avec une autorisation médicale préalable.

Dans le cas d'une sortie contre avis médical, si votre médecin estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.

► *Une décision disciplinaire*

Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants (non-respect du règlement intérieur, comportement inadéquat envers les autres patients ou le personnel...) la directrice prend, avec l'accord de votre médecin référent, toutes les mesures appropriées pouvant aller, si l'état de santé du patient le permet, jusqu'au prononcé de la sortie.



Questionnaire de satisfaction

Nous espérons que vous allez être satisfait de votre séjour et des soins que vous allez recevoir à Mediazur.

Vos suggestions seront pour nous une aide précieuse. N'hésitez pas à les exprimer via le questionnaire de sortie qui vous sera remis avant votre sortie.

Ce questionnaire est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil qui vous ont été réservées, les soins et sur l'ensemble du séjour que vous avez passé parmi nous.

Cela nous permettra d'améliorer, chaque jour, la qualité de la prise en charge des patients. Vous pourrez le déposer directement au secrétariat lors de votre sortie.

Les résultats annuels sont affichés à l'accueil de la clinique.

08. VOS DROITS ET OBLIGATIONS

La Clinique Mediazur souhaite qu'une relation de confiance et un respect mutuel s'instaure entre l'équipe soignante, le patient pris en charge et son entourage.



Charte de la personne hospitalisée

La clinique respecte les droits des usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits dans ce livret.

La version intégrale de la charte est disponible sur le site www.sante.gouv.fr et peut être également obtenue gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du secrétariat.



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

► Informations et Consentement éclairé

La Loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour.

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

► Directives anticipées

Selon l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

Le personnel soignant se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées ou bien si vous l'avez déjà fait, merci de nous en informer.



Communication du dossier médical

Un dossier médical contenant toutes les informations de santé vous concernant est constitué au sein de l'établissement durant votre hospitalisation.

Il vous est possible d'y accéder en faisant la demande par écrit auprès de la direction de l'établissement.

La communication du dossier interviendra après l'observation d'un délai de réflexion de 48 heures minimum et de huit jours ou deux mois maximum selon l'ancienneté du dossier conformément à la réglementation en vigueur. La loi exige la vérification d'identité du demandeur, préalable à l'envoi du dossier, qui se fera avec les précautions requises pour la pleine confidentialité des documents.

Si vous souhaitez en obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi si vous souhaitez un envoi postal) sont à votre charge.

Les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour dans des locaux sécurisés.



Informatique et Libertés

Lors de votre séjour dans notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont recueillis (nom, sexe, date de naissance, numéro de téléphone, état de santé...).

Certaines de ces informations font l'objet de traitement informatique pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier ou pour établir des statistiques d'activité dans les conditions fixées dans les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978.

Ces traitements informatiques sont sous la responsabilité de la direction et sont protégés par le secret professionnel. Elles sont transmises au responsable de l'information médicale de la clinique.

Vous pouvez toutefois vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 par simple demande à la direction de la clinique. Votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

► Réclamations / Commission Des Usagers

En application du décret n°2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la République du 4 mars 2005), il est instauré au sein de la clinique Mediazur une Commission des Usagers (CDU). Cette commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

■ Les représentants des usagers sont des bénévoles membres d'une association de santé agréée et désignés par l'Agence Régionale de Santé. Ils font part de vos besoins et exercent un droit de regard au sein de l'établissement.

Plusieurs fois par mois et selon le planning affiché, notre Représentante des Usagers est à votre disposition afin d'enregistrer vos différentes plaintes, suggestions, ou avis sur votre hospitalisation.

■ Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la cadre de santé ou adresser votre réclamation par écrit à la direction de l'établissement. Ces éléments seront systématiquement transmis aux membres de la CDU qui rédigeront une réponse dans les meilleurs délais.



En cas de litige, de conflit avec l'établissement ou un membre de la communauté médicale, vous avez le droit de saisir un médiateur médical ou non médical, ou les deux simultanément (selon la nature de votre plainte). Vous serez mis en rapport avec le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

(Extraits du code de la Santé Publique articles : R1112-91 ; R1112-92 ; R1112-93 ; R1112-94)



Vos obligations - Notre règlement intérieur

La Clinique Médiatur vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits et attend de votre part et de celle de votre entourage un comportement et une tenue adaptés, conciliables avec la vie du service de soins.

Un règlement intérieur est affiché à l'intérieur de votre chambre et nous vous remercions de le respecter.

Enfin, des règles de vie ont été établies afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes de professionnels d'assurer leurs missions dans un respect mutuel.

Le non-respect de ces règles de vie peut amener la Direction à prendre, si nécessaire avec l'accord du médecin, toute les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

09. QUALITE ET SECURITE DES SOINS



Certification des établissements de santé

La certification des établissements de santé a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées.

La clinique MEDIAZUR a été certifiée à quatre reprises par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2005, 2009, 2013 et en Novembre 2017.

Vous avez la possibilité de consulter les rapports de certification sur le site www.has-sante.fr



Les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins

La promotion de la qualité s'appuie sur le dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé. Ces indicateurs de la Haute Autorité de Santé permettent d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.

Les résultats sont affichés dans la clinique et sont disponibles sur www.scopesante.fr



Événements indésirables associés aux soins

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il survient parfois des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS



Engagement contre la douleur

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

Le personnel soignant choisira avec vous un outil d'évaluation qui sera adapté à votre plainte. Cet outil servira à « noter » votre douleur et ainsi, à suivre les effets des traitements et thérapies que vous suivez.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté qui sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs. D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la parole, la sophrologie, la méditation, le repos, des soins de kinésithérapie.



Lutte contre les Infections Nosocomiales

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ? Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle est absente à l'admission. Ces infections sont le plus souvent liées à des actes de soins.

Au sein de la clinique, une équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) a pour mission de prévenir et de surveiller la survenue des infections nosocomiales en réalisant des protocoles, des évaluations et en formant le personnel.



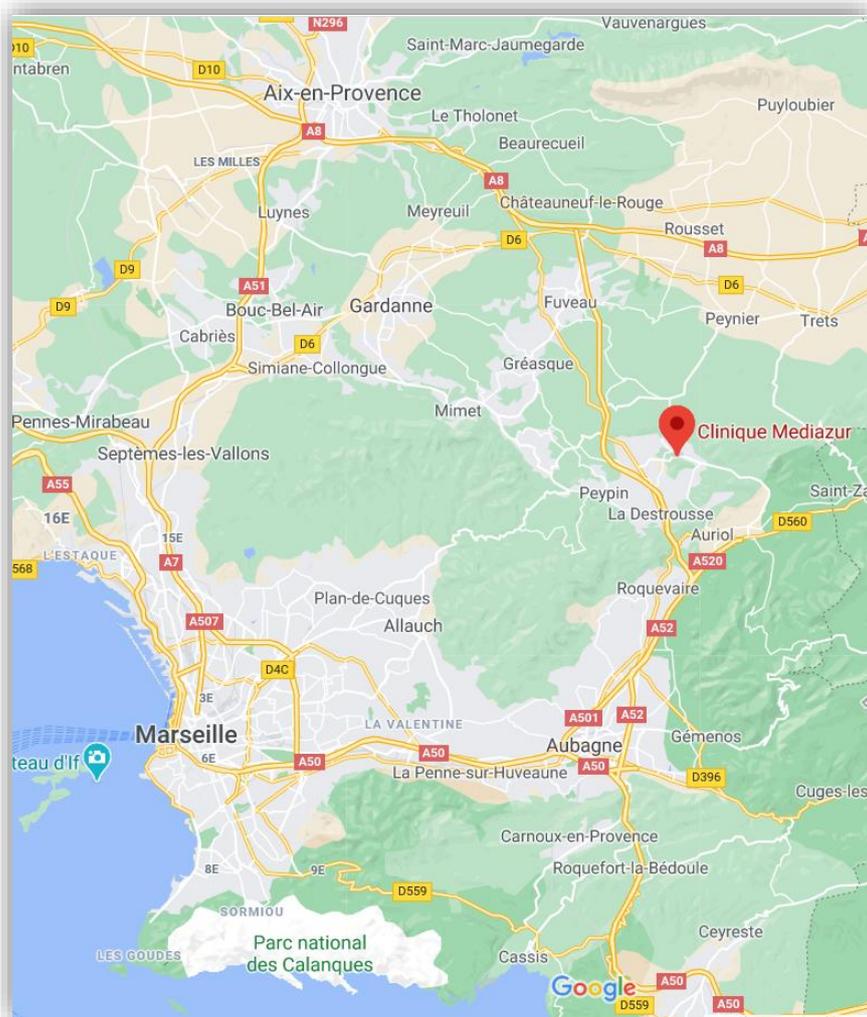
La clinique Mediazur

Quartier les Boyers
 1100 avenue de la Sainte Baume
 13720 La Bouilladisse
 Téléphone : 04 42 62 97 93
 Fax : 04 42 62 97 94
 Email : contact@clinique-mediazur.fr
www.clinique-psychiatrique-mediazur.fr



Les moyens d'accès

- **Par la SNCF** : gare de Marseille St Charles. Le transfert jusqu'à l'établissement s'organise en VSL ou en taxi.
- **Par avion** : aéroport de Marseille /Marignane. Le transfert jusqu'à l'établissement s'organise en VSL ou en taxi.
- **En voiture** : par l'Autoroute A52 Sortie 33.1 « Pas de Trets /La Bouilladisse ».



N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez plus d'informations

Nous tenons à remercier l'ensemble des annonceurs présents sur ce livret d'accueil.

Images logos : Freepik (<https://www.flaticon.com>)